

**KEMAMPUAN INTERPERSONAL PADA *TOUR LEADER* BIRO WISATA**

**EXPOSE ENTERPRISE**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Psikologi untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan**

**Memperoleh Gelar Sarjana (S-1) Psikologi**



**Diajukan oleh :**

**RAHDIA SHELLA DHIASTI**

**F.100 130 042**

**FAKULTAS PSIKOLOGI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2017**

**KEMAMPUAN INTERPERSONAL PADA TOUR LEADER BIRO  
WISATA EXPOSE ENTERPRISE**

**Diajukan oleh:**

**Rahdia Shella Dhiasti**

**F.100 130 042**

Telah disetujui oleh:

**Pembimbing Utama**

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and a long horizontal stroke.

**Susatyo Yuwono S.Psi., M.Si.**

**NIK. 838/0624067301**

Surakarta, 11 Agustus 2017

**KEMAMPUAN INTERPERSONAL PADA *TOUR LEADER* BIRO WISATA  
EXPOSE ENTERPRISE**

**Yang dipersiapkan dan disusun oleh :**

**Rahdia Shella Dhiasti**

**F.100 130 042**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal 11 Agustus 2017

dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Penguji Utama

**Susatyo Yuwono S.Psi., M.Si.**



Penguji Pendamping I

**Permata Ashfi Raihana, S.Psi., MA.**



Pembimbing Pendamping II

**Aulia Kirana S.Psi., MA.**



Surakarta, 11 Agustus 2017  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Fakultas Psikologi  
Dekan,



**Dr. Moordiningsih, M.Si. Psi.**

**NIK. 876//0615127401**



## SURAT PERNYATAAN

*Bismillahhirrohmaanirrahim.*

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rahdia Shella Dhiasti

NIM : F 100 130 042

Fakultas/Jurusan : Psikologi/Psikologi

Universitas : Universitas Muhammadiyah Surakarta

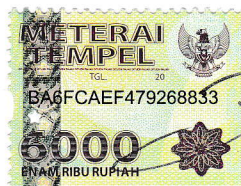
Judul : **KEMAMPUAN INTERPERSONAL PADA TOUR**

### **LEADER BIRO WISATA EXPOSE ENTERPRISE**

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan bukan merupakan skripsi dari jasa pembuatan skripsi. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia menerima sanksi apabila terbukti melakukan plagiat ataupun membuat skripsi dari jasa pembuatan skripsi dalam menyusun karya ini. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan segala kesungguhan.

Surakarta, 11 Agustus 2017

Yang menyatakan



**Rahdia Shella Dhiasti**

**F 100 130 042**

## **MOTTO**

“Cukuplah Allah sebagai tempat diri bagi kami, sebaik-baiknya pelindung dan  
sebaik-baiknya penolong kami.”

(Q.S Al ‘Imran:173)

*“Everything happens for a reason. Never regret it. For beauty is God’s  
handwriting”*

(Anonymous)

*“Dear self, be the best of you. Be better everyday. Wear your invisible crown.  
You’re stronger than you think. You know you’re the most lucky girl in this world.  
Ok?”*

(Penulis)

## **PERSEMBAHAN**

Dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, penulis persembahkan karya sederhana ini kepada :

*Orang tua tercinta dan keluarga*, Bapak dan ibu yang selalu mendoakan, mencintai, memberikan yang terbaik dan mengasihiku setulus hati. Mereka adalah sumber semangat dan kebahagiaan penulis. Tanpa mereka, penulis tidak akan bisa melewati semua sampai detik ini.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillahirobil'alamin. Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah merahmatkan hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini telah mendapat bimbingan, bantuan, dan pengarahan dari berbagai pihak. Maka dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Orang tua tercinta, Bapak Jariyanto dan Ibu Aminah yang telah berjuang merawat, menjaga, mendoakan, mencintai dan mengasihi serta memberikan yang terbaik untuk penulis sampai detik ini.
2. Bapak Susatyo Yuwono S.Psi., M.Si. yang telah berkenan menjadi Dosen Pembimbing serta bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, memberikan masukan dan bantuan dalam pengerjaan hingga terselesaikan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Nanik Prihartanti M.Si. selaku Pembimbing Akademik yang telah meluangkan waktu dan membimbing anak didiknya.
4. Kakak Yana Anggi Sabrina & Dimas Langgeng Abadi, adik Muhammad Akbar Ramadhan, dan keponakan tersayang Alvarendra Davin Elfathan, yang telah memberi dukungan kepada penulis.
5. Informan Penelitian, terima kasih atas kesediaan dan bantuannya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
6. Teman-teman yang berkontribusi dalam pembuatan skripsi ini: Ario Pandu, Anang Ma'ruf, Lucky Adhiyana, Agustina D Putra, Oktiana Rizkasari, Fitri Wahyu, Rizqy Rahadiasmara, Mahadmita, Alzera, Ditaks, Devinta, Eva Tiara, Ajeng Larasati, Novella Nindya, Anindya Difa, Afika Fitria, Inas Fikriyatul, Wassy Prawinnetou, Pradipta Indra, Bagas Pandu,

Alftian Youhansyah, Affan, Evan Pradipta, Muhammad Nur Saputra, Fikri, Ghifari, Fakhri, Buyung, dan teman-teman lain yang tidak bisa disebutkan satu-persatu. *Thanks for always there in my ups and downs.*

7. Keluarga besar Fakultas Psikologi UMS, keluarga besar SMAN 4 SKA dan OSIS SMAN 4 SKA periode 2010/2011 dan 2011/2012, keluarga besar Expose Enterprise, dan keluarga besar Teater Lugu.
8. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan yang diberikan. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman semua. Amin YaRabbal'Alamin.

***Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh***

Surakarta, 11 Agustus 2017

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
BAB I     PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan Penelitian.....	6
C. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II     TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Kemampuan Interpersonal .....	8
1. Pengertian Kemampuan Interpersonal .....	8
2. Aspek Kemampuan Interpersonal .....	9
3. Faktor-faktor Kemampuan Interpersonal .....	11
4. Karakteristik Individu yang Memiliki Kemampuan Interpersonal.....	14
B. Tour Leader .....	15
1. Pengertian Tour Leader .....	15
2. Tugas Tour Leader .....	16
3. Karakteristik Tour Leader .....	19
C. Kemampuan Interpersonal Tour Leader .....	23
D. Pertanyaan Penelitian .....	25

BAB III	METODE PENELITIAN.....	26
	A. Gejala Penelitian .....	26
	B. Definisi Operasional Gejala Penelitian .....	26
	C. Informan Penelitian .....	27
	D. Metode dan Alat Pengumpul Data .....	28
	E. Validitas dan Reliabilitas .....	29
	F. Metode Analisis Data .....	29
	1. Organisasi Data .....	29
	2. Membaca dan membuat memo .....	30
	3. Mendeskripsikan dan Mengklasifikasi ke dalam kode dan tema (Coding).....	30
	4. Interpretasi Data .....	30
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
	A. Persiapan Penelitian .....	31
	1. Orientasi Lapangan .....	31
	2. Persiapan dan Alat Pengumpul Data.....	32
	B. Pengumpulan Data .....	32
	1. Penentuan Informan Penelitian .....	32
	2. Pengambilan Data .....	33
	C. Hasil Analisis Data.....	37
	1. Kategorisasi Data .....	37
	2. Pembahasan.....	47
BAB V	PENUTUP.....	67
	A. Kesimpulan.....	67
	B. Saran.....	68
	DAFTAR PUSTAKA .....	70

## DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1.	Identitas Informan .....	35
Tabel 4. 2.	Pelaksanaan Pengumpulan Data.....	36
Tabel 6.	Keterbukaan.....	37
Tabel 7.	Empati.....	38
Tabel 8.	Dukungan .....	39
Tabel 9.	Kepositifan .....	40
Tabel 10.	Kesamaan .....	41
Tabel 11.	Kemampuan Berinisiatif.....	42
Tabel 12.	Kemampuan Bersikap Asertif .....	43
Tabel 13.	Mengatasi Konflik atau Permasalahan .....	44
Tabel 14.	Dinamika Kemampuan Interpersonal Tour Leader .....	45
Tabel 15.	Rekap Hasil Obsevasi .....	46

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1	Jumlah Usaha Biro Perjalanan Wisata tahun 2007-2011 .....	1
Gambar 2	Jumlah Pelanggan Biro Wisata Expose Enterprise tahun 2012- 2016 .....	2
Gambar 3	Langkah Pelaksanaan Penelitian .....	34

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. Panduan Wawancara .....	74
LAMPIRAN 2. Observation Checklist .....	80
LAMPIRAN 3. Hasil Analisis Data .....	81
LAMPIRAN 4. Verbatim.....	127
LAMPIRAN 5. Informed Consent .....	212
LAMPIRAN 6. Surat Keterangan Bukti Olah Data .....	216

## KEMAMPUAN INTERPERSONAL PADA *TOUR LEADER* BIRO WISATA EXPOSE ENTERPRISE

Rahdia Shella Dhiasti  
Susatyo Yuwono S.Psi., M.Si.  
Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta  
[rahdiashella@gmail.com](mailto:rahdiashella@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang kemampuan interpersonal pada *tour leader* Biro Wisata Expose Enterprise, bertujuan untuk mengetahui dinamika kemampuan interpersonal pada *tour leader* Biro Wisata Expose Enterprise. Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan responden sebanyak tujuh orang. Pemilihan informan dilakukan dengan cara *purposive sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan observasi yang dilakukan pada 3 *tour leader* dan pimpinan Biro Wisata Expose Enterprise, serta 3 pelanggan *tour Leader*. Analisis data menggunakan organisasi data, memo, *coding*, interpretasi data, dan menggambarkan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dinamika kemampuan interpersonal *tour leader* Biro Wisata Expose Enterprise meliputi dasar pengambilan sikap *tour leader* yaitu sesuai dengan SOP *tour leader*, memberikan kenyamanan, pelayanan terbaik, mendekatkan diri kepada peserta, konsekuen, dan mengikuti peraturan. Perasaan setelah pengambilan sikap *tour leader* adalah senang, nyaman dan tenang, perasaan peserta adalah senang, dan puas atas pengambilan sikap/kinerja *tour leader*. Sikap *tour leader* ke depan dalam bekerja adalah mempertahankan *image* sebagai *tour leader* yang menjaga etika dengan baik, sopan, santun, dan ramah, mengadakan evaluasi, menerima masukan dan memperbaiki, melayani sepenuh hati, serta mengadakan inovasi pelayanan, mempertahankan sikap yang sudah baik, menambah pengetahuan dan beberapa objek wisata yang baru.

**Kata kunci :** kemampuan interpersonal, *tour leader*, perjalanan wisata.

## **KEMAMPUAN INTERPERSONAL PADA *TOUR LEADER* BIRO WISATA EXPOSE ENTERPRISE**

### **ABSTRACT**

*The purpose of this research was to know how tour leader's interpersonal skill dynamics of Expose Enterprise Agency Travel. The research used qualitative approach with 7 subjects, whom chosen by purposive sampling. The method used of this study was observation and interview to 3 tour leaders, boss of Expose Enterprise Agency Travel, and 3 customers. The result of this research showed that tour leader's interpersonal skill dynamics of Expose Enterprise Agency Travel is basic action of tour leader, that appropriate with SOP/the rules, give the best services, make customers feel comfort, make customers close with them, consequences. The tour leader's feeling basic action is happy, comfort and calm. The customer's feeling are glad and satisfied. The future tour leader's act are they will keep their image as a good tour leader, respectful, friendly, make evaluation and innovation, accept the critics and fix it, give the best service, improve their knowledge and some new destination place.*

**Keywords :** *interpersonal skill, tour leader, tourism.*